平成23年度　さいたま市医療安全研修会

配布資料

平成23年11月24日（木）

さいたま市医療安全支援センター

平成２３年度　さいたま市医療安全研修会　次第

日時：平成２３年１１月２４日（木）
午後７時から午後９時
場所：埼玉会館

１．　開会

２．　保健所長挨拶

３．　内容
（１）医療安全体制について　・・・・・・資料１
保健総務課　医務係長　荘　道代

（２）講演　対応困難患者について～
パーソナリティ障害を中心に
・・・・・・資料２
講師：東京大学医学部附属病院
患者相談・臨床倫理センター副センター長
瀧本禎之　氏

４．　質疑

５．　閉会

資料１

医療安全体制について

保健総務課医務係長

荘　　道　代

○医療安全体制について

平成１９年４月に医療法及び薬事法が改正され、これまで病院と有床診療所の管理者に義務付けられていた医療の安全管理のための体制が、無床診療所や薬局にも義務付けられました。

○医療法における医療安全管理体制の確保

・医療法第6条の１０
「病院等の管理者の責務」

・医療法施行規則第1条の１１
「管理者が確保すべき安全管理の体制」
① 医療の安全管理のための体制の確保
② 院内感染対策のための体制の確保
③ 医薬品に係る安全管理のための体制の確保
④ 医療機器に係る安全管理のための体制の確保

①医療の安全管理のための体制の確保

医療法施行規則第１条の１１　第１項

（１）医療に係る安全管理のための指針を整備すること

（２）医療に係る安全管理のための委員会を開催すること
（無床診療所を除く）

（３）医療の安全管理のための職員研修を実施すること

（４）医療機関における事故報告等の医療に係る安全の確保を目的とした方策を講ずること

○主な指導の内容について

□　安全管理の指針について、医療法改正に沿った内容に改訂すること。

□　安全管理委員会の管理、運営に関する規定を定めること。

□　実施した研修内容（開催日時または外部研修受講日時、出席者、研修項目）を記録すること。

□　研修未受講者に対して資料配布や伝達講習をすること。

□改善のための方策として、事故収集制度の報告基準・手順の見直しを行うこと。

②院内感染対策のための体制の確保

医療法施行規則第１条の１１　第２項第１号

（１）院内感染対策のための指針の策定

（２）院内感染対策のための委員会の開催
（無床診療所を除く）

（３）従業者に対する院内感染対策のための研修の実施

（４）当該病院等における感染症の発生状況の報告その他の院内感染対策の推進を目的とした改善のための方策の実施

○主な指導の内容について

□　院内感染対策の指針を策定し、従業者に周知徹底すること。

□　院内感染のための委員会の管理運営規定を定めること。

□　実施した研修の内容（開催または外部研修を受講した場合の受講日時、出席者、研修項目）を記録すること。

□　院内感染マニュアルの見直しを行うこと。（平成１９年の感染症法の改正の反映など）

③医薬品に係る安全管理のための体制の確保

医療法施行規則第１条の１１　第２項第２号

（１）医薬品の使用に係る安全な管理のための責任者の配置

（２）従業者に対する医薬品の安全使用のための研修の実施

（３）医薬品の安全使用のための業務に関する手順書の作成及び当該手順書に基づく業務の実施

（４）医薬品の安全使用のために必要となる情報の収集その他医薬品の安全使用を目的とした改善のための方策の実施

○主な指導の内容について

□　定期的に業務手順書の見直しを行うこと。

□　業務手順書の中の不足部分を補うこと。

※　夜間の鍵の管理について

※　副作用が発生した場合の対応について

□　実施した研修の内容（開催または外部研修を受講した場合の受講日時、出席者、研修項目）を記録すること。

④医療機器安全管理のための体制確保
医療法施行規則第1条の11　第2項3号

（1）医療機器の安全使用のための責任者の配置
（2）従事者に対する医療機器の安全使用のための研修の実施
（3）医療機器の安全使用に関する保守点検に関する計画の策定及び保守点検の適切な実施
（4）医療機器の安全使用のために必要となる情報の収集その他の医療機器の安全使用を目的とした改善のための方策の実施

○主な指導の内容について

□　実施した研修の内容(開催または外部の研修を受講した場合の受講日時、出席者、研修項目）を記録すること。
□　保守点検の予定、点検実施記録、修理状況を記録し、管理状況を把握すること。
□　保守点検計画を策定すること。
□　添付文書の取扱説明書等により医療機器の情報を把握し、従事者へ通知すること。

さいたま市
トピックス | サイトマップ | 当サイトについて | ご利用ガイド | よくある質問
暮らしのガイド
観光・催し物
市について
事業者向け
トップページ > 市の施設 > 保健所
トップページ > 暮らしのガイド > 食品・衛生 > 保健所 >
「さいたま市保健所」トップページ
さいたま市 保 健 所 ホームページ
〒338－0013 さいたま市中央区鈴谷7－5－12
東北地方太平洋沖地震関連情報 ここをクリックしてください
母子保健相談
その他の相談
公費負担制度
結核・感染症
予防接種
健康診査
精神保健
食品衛生
環境衛生
薬事衛生
衛生免許の申請
医療施設等
給食施設の届出
交 通 案 内
・保健所までのご案内
新 着 情 報
・「慢性疾患児のきょうだい支援について」の募集金を添付します。(2011年10月3日 登録) NEW
・「口唇口蓋裂をもつお子さんのあごの成長と矯正治療の管理について」の募集金を添付します。(2011年7月14日 登録)
・「神経・筋疾患 医療費金・支援金」を添付します。(2011年7月11日 登録)
・妊婦検診時にお行なHTLV－1抗体検査の公費負担を開始します(2010年12月20日 登録)
・妊婦検診時の費用払い制度が始まります(2010年12月20日 登録)
お 知 ら せ
ご存知ですか!!
・保健所の統計 人口動態調査
データで見る さいたま市保健所
よくあるご質問
保健所の組織と主な業務
【 リンク集 】
動物愛護ふれあいセンター
こころの健康センター
健康科学研究センター
厚生労働省
埼玉県庁・県保健所

さいたま市
トピックス | サイトマップ | 当サイトについて | ご利用ガイド | よくある質問
暮らしのガイド
観光・催し物
市について
事業者向け
トップページ > 暮らしのガイド > 食品・衛生 > 保健所 > 医療施設等
医療施設等
病院・診療所・助産所の管理者の皆様へ
地域医療支援病院の業務報告書
さいたま市 医療安全支援センター
各種手続きについて
病 院
診 療 所
助 産 所
施 術 所
歯科技工所
衛生検査所
許可・届出申請書類
【事後提出書類】
（病 院）
〈診 療 所〉
〈助 産 所〉
〈施 術 所〉
〈歯科技工所〉
開設届(個人開設)
開設届(法人開設)
開設届
開設届
開設届
変更届
変更届
変更届
変更届
変更届
休止・廃止・再開・死亡届
休止・廃止・再開・死亡届
休止・廃止・再開・死亡届
休止・廃止・再開届
休止・廃止・再開届
エックス線設置届
エックス線設置届
エックス線廃止(変更)届
エックス線廃止(変更)届
出張業務開始・休止・廃止・再開届
【事前提出書類】
（病 院）
〈診 療 所〉
〈助 産 所〉
開設許可申請
変更許可申請
変更許可申請
変更許可申請
使用許可申請
使用許可申請
使用許可申請
ひとつ前のページに戻る
このページの先頭に戻る

さいたま市
トピックス | サイトマップ | 当サイトについて | ご利用ガイド | よくある質問
暮らしのガイド
観光・催し物
市について
事業者向け
トップページ > 暮らしのガイド > 食品・衛生 > 保健所 >
さいたま市医療安全支援センター
市民のみなさまへのお知らせ
医療機関のみなさまへのお知らせ
・「さいたま市医療安全相談窓口のご案内」リーフレットをご利用ください。
・国からの通知等／その他医療安全情報
・平成23年度さいたま市医療安全研修会を開催します
さいたま市医療安全支援センターとは
さいたま市医療安全支援センターの業務
医療に関する患者・家族等からの苦情・心配や相談に対応し、病院、診療所、助産所、その他の医療を提供する機関に対する助言、情報提供及び研修、患者・家族等に対する助言及び情報提供、並びに地域における意識啓発を図り医療安全を推進することによって、住民の医療に対する信頼を確保することを目的として設置いたしました。
・医療安全相談窓口
・医療安全推進協議会
・医療安全研修会
医療機関
患者・相談窓口
相談・対応
患者・家族等
・情報提供
・連絡調整
・助言
相談・対応
さいたま市医療安全支援センター
－問合せ－
さいたま市医療安全支援センター
さいたま市中央区鈴谷7-5-12（さいたま市保健所内）
TEL 048-840-2207　FAX 048-840-2228

さいたま市
トピックス | サイトマップ | 当サイトについて | ご利用ガイド | よくある質問
暮らしのガイド
観光・催し物
市について
事業者向け
トップページ > 暮らしのガイド > 食品・衛生 > 保健所 >
国からのお知らせ／その他医療安全情報（平成23年3月以降）
（財）日本医療機能評価機構「医療安全情報」へのリンク
10月
・歯科技工士法第26条に係る運用について（27KBXPDF文書）
・新たに薬事・食品衛生審議会において公知申請に関する事前評価を受けた医薬品の適応外使用について（134KBXPDF文書）
9月
・歯科医療の用に供する補てつ物の安全性の確保について（36KBXPDF文書）
8月
・計画停電が実施される場合に通電される医療機関について（191KBXPDF文書）
・医療機関、薬局及び保険者における診療報酬明細書等の個人情報の適切な取扱いについて（234KB）（PDF文書）
・「PMDAメディナビ」の利用の促進について（お願い）（331KBXPDF文書）
・塩酸メチルフェニデート製剤の小児期AD/HD患者の成人期への継続使用に関する添付文書の改訂について（237KBXPDF文書）
7月
・計画停電が実施された場合の医療機関等の対応について（641KBXPDF文書）
・医薬品の安全性情報の提供について（127KBXPDF文書）
・酸素ボンベと二酸化炭素ボンベの取り違えに起因する健康被害の防止対策の徹底について（1648KBXPDF文書）
・眼内レンズに係る使用上の注意の改訂等について（166KBXPDF文書）
・治験等の効率化に関する報告書について（393KBXPDF文書）
・治験等の効率化に関する報告書（1429KBXPDF文書）
・平成22年度「後発医薬品品質確保対策事業」検査結果報告書（246KBXPDF文書）
・死因究明に資する死亡時画像診断の活用に関する検討会報告書（347KBXPDF文書）
・冠動脈ステントに係る使用上の注意の改訂等について（209KBXPDF文書）

資料２

対応困難患者について～
パーソナリティ障害を中心に

東京大学医学部附属病院

患者相談・臨床倫理センター副センター長

瀧本禎之

プロフィール

瀧本　禎之（たきもと　よしゆき） 先生

【略歴】
H9年　神戸大学医学部　卒業
神戸大学内科研修医　高槻病院消化器内科を経て
H11年　東京大学心療内科入局
東京大学大学院医学系研究科博士課程（医学博士取得）を経て
H16年　東京大学大学院医学系研究科　生命医療倫理人材養成ユニット　特任教官　就任
H18年　東京大学心療内科　助教　医局長　就任
H21年　同　特任講師（病院）　外来診療担当副科長　就任
　　東京大学医学部附属病院　患者相談・臨床倫理センター　副センター長就任

【現】
東京大学医学部附属病院　心療内科　特任講師（病院）　外来診療担当副科長　（外来医長）
東京大学医学附属病院　患者相談・臨床倫理センター　副センター長
東京大学グローバルCOE「次世代型生命・医療倫理の教育研究拠点創成」事業推進担当者
東京大学　医療・生命倫理教育センター　スタッフ
東京大学薬学部　非常勤講師（臨床倫理学）
高知大学医学部総合診療部　非常勤講師

【資格】
日本内科学会　総合内科専門医
心身医学（内科）専門医　評議員
心療内科学会専門医　評議員

【代表著書】
編著　ケースブック患者相談　（医学書院）
分担執筆　「シリーズ生命倫理」第 13 巻「臨床倫理」（丸善）
連載　「臨床倫理コンサルテーション」　雑誌「病院」（医学書院）

対応困難事例について
～パーソナリティ障害を中心に

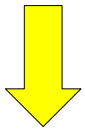
東京大学医学部附属病院
心療内科
患者相談・臨床倫理センター
瀧本禎之

相談・苦情対応の基本技術(1)

- 「相談理由」＝「なぜ、相談にやってきたのか」を明らかにする
  1. 本人の訴え・陳述
  2. 受診歴などの医療情報
  3. 来室に至るまでの経緯
  4. 対応者の観察
  5. 第3者からの情報　からなる
- Point: 本人が述べること＝「訴え」であり、本人の訴えが、真の相談理由であるとは限らない

相談・苦情対応の基本技術(2)

「真の相談理由」の把握



「問題が解決する方向に向かう筋道」
＝「ストーリー」をたてる

苛立ち・怒りの予兆

- たびたび姿勢を変えるなど落ち着きがなくなる
- 足をゆすり続ける
- 語気が荒くなる。大声になる。
- 早口になる
- 急に言葉数が少なくなる。黙り込む。
- 目つきが鋭くなる。視線を強く合わせてくる。
- 時計を度々みるなど、時間を気にし始める
- （待合室で）立ち上がってうろうろする
- 予兆を感じたら、速やかに患者の怒り・苛立ちを対して対処する

苛立ち・怒りへの対応（1）

◆苛立ち・怒りを鎮めることが可能かどうかを判断
- Point: 対応者が不安や恐怖を感じているかどうか

◆可能と判断した場合
- 積極的に傾聴する姿勢を示す
  - 患者がなぜ苛立っているかを理解するつもりで聴く
- 患者が大声でまくし立てている場合は、ある程度患者が話終えるまで待つ
- 落ち着いた態度で接する
- 質問は、開かれた質問を意識的に使用
- 患者に選択権があると思えるように話を持っていく

苛立ち・怒りへの対応（2）

◆不可能と判断した場合
- 応援を呼ぶ
  - 応援を呼ぶことに対して、後ろめたい気持ちを抱かない
  - 対応者が感じる不安を克服しようと頑張りすぎない
- 対応者が複数名になることによって、苛立ち・怒りから、暴言・暴力への発展に対する抑止力が期待できる

苛立ち・怒りを示している際にしてはいけない対応（1）

- 妨げること
  - 言葉尻をとらえて注意をする
  - 感情にまかせて大声を出したことをたしなめる
  - 感情表出を妨げると、大きな暴発となってしまう危険性
- 議論をする
  - 水掛け論は行わない
  - 苛立っている際は、議論になりそうな話題は避ける方が無難
  - 患者からの一方的な認識や主張を認めることはしないように配慮

苛立ち・怒りを示している際にしてはいけない対応（2）

- 挑発に乗る
  - 理不尽な発言や個人攻撃を受けても、その挑発に乗らない
  - 患者の怒りを誘発してしまう
  - 挑発に乗った発言を捉えられ、患者に主張をさせる材料を与えてしまう
- 自尊心を傷つける
  - 専門的な見地からみて明らかに誤っている場合、その訂正に配慮する
  - 一般化のスキルを用いる
    - 「皆さんご存じありませんが」「非常に専門的なことなので、我々も理解しにくいのですが」

身を守る

- 近すぎず、遠すぎない安全な距離を保つ
  - 患者の手の届く範囲から離れる。
- 面談室の机の上にあるものを、患者の手の届く範囲からどける
- 患者の背後、真正面からは話しかけない
  - 斜め45～95度から話しかけるようにする
- 全てが終了するまで油断しない

対応困難事例への対応
基本原則

- 適切な枠組みを設定する
  - 制限設定＝契約
  - 「どこまでは可能で」「どこからは不可能」かをはっきりさせる
    - ・時間外での対応をしない
    - ・業務以上の対応はしない
    - ・電話対応の範囲
    - ・問題行動を起こした際の対応をあらかじめ決定
  - 契約は常に具体的であること
  - 要求を突っぱねる勇気をもつ

境界性パーソナリティ障害への対応
８つの具体的対応

- 「してあげよう」という気持ちを我慢する
- 話を聞くのはよいが、患者にいれあげない
- 他のスタッフの批判を真に受けてはいけない
- 自分が患者から憎まれても反応してはならない
- スタッフ間で情報を綿密に交換する
- 対応を統一する
- 自殺企図などの深刻な行動化が起こっても、過剰な反応をしない
- 患者にしたことの責任はとってもらう

≪参考資料≫

・さいたま市医療安全支援センター設置要綱

・さいたま市医療相談窓口の相談実績

さいたま市医療安全支援センター設置要綱

（目的）

第１条　医療に関する患者・家族等からの苦情・心配や相談に対応し、病院、診療所、助産所、その他の医療を提供する施設（以下「医療提供施設」という。）に対する助言、情報提供及び研修、患者・家族等に対する助言及び情報提供、並びに地域における意識啓発を図り医療安全を推進することによって、住民の医療に対する信頼を確保することを目的として、さいたま市医療安全支援センター（以下「センター」という。）を設置する。

（基本方針）

第２条　センターは、次の基本方針により運営する。

⑴患者・家族等と医療提供施設との信頼関係の構築を支援するよう努めること。

⑵患者･家族等医療提供施設との間にあって、中立的な立場から相談等に対応し、患者・家族等と医療提供施設の双方から信頼されるよう努めること。

⑶患者・家族等が相談しやすい環境整備に努めること。

⑷相談者のプライバシーを保護し、相談により相談者が不利益を被ることがないように配慮する等、安心して相談できる環境整備に努めること。

⑸地域の医療提供施設や医療関係団体の相談窓口や関係する機関･団体等と連携、協力して運営する体制を構築するよう努めること。

（設置場所）

第３条　センターの設置場所は、さいたま市保健所保健総務課内とする。

（実施体制）

第４条　センターには、医療に関する患者・家族等の相談等へ適切に対応するための「さいたま市医療安全相談窓口（以下「相談窓口」という。）」及び当該センターの運営方針や地域における医療安全の推進のための方策等を検討する「さいたま市医療安全推進協議会（以下「協議会」という。）」を設ける。

（センターの業務）

第５条　センターの業務は、次を基本とする。

⑴患者・家族等からの苦情や相談への対応

⑵協議会の開催

⑶患者・家族等からの相談等に適切に対応するために行う、関係する機関・団体等との連絡調整

⑷医療安全の確保に関する必要な情報の収集及び提供

⑸研修会の受講等によるセンターの職員の資質の向上

⑹医療安全の確保に関する必要な相談事例の収集、分析及び情報収集
⑺県センターとの連絡調整
⑻医療安全施策の普及・啓発（医療提供施設等に関する情報提供や助言・研修、患者・家族等に対する医療安全に係る啓発等を含む。）
⑼地域医療課への報告及び調整

（庶務）
第６条 センターの庶務は、保健総務課において処理する。

（委任）
第７条 この要綱に定めるもののほか、センターの運営に関して必要な事項は別に定める。

附　則
（施行期日）
１　この要綱は、平成２０年６月２０日から施行する。
（さいたま市医療安全相談窓口設置要綱の廃止）
２　さいたま市医療安全相談窓口設置要綱（平成１７年４月１日施行）は廃止する。
３　この要綱は、平成２２年４月１日から施行する。

さいたま市医療安全相談窓口の相談実績について

（平成１８年度から平成２２年度）

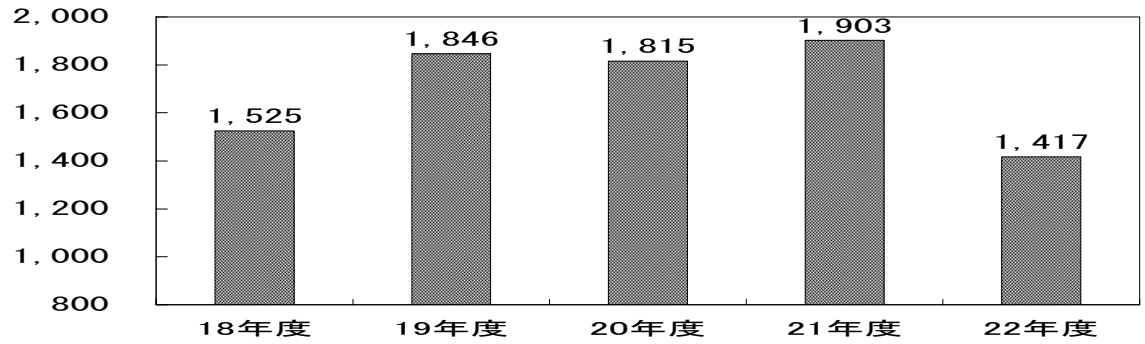
（１）相談件数

平成２２年度の件数は、前年度に比べ件数で４８６件、割合で２５．５％減少し、平成１８年度以降では最少となった。

月 件数	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
18 年度	135	128	141	121	151	116	127	136	109	96	120	145	1,525
一日平均	6.8	6.4	6.4	6.1	6.7	5.8	6.0	6.8	5.5	5.1	6.3	6.9	6.2
19 年度	122	166	128	142	129	105	160	253	168	162	160	151	1,846
一日平均	6.8	7.9	6.1	6.8	5.6	5.8	7.3	12.0	8.8	8.5	8.0	7.6	7.5
20 年度	157	172	159	140	124	152	167	143	127	113	161	200	1,815
一日平均	7.5	8.6	7.6	6.4	5.9	7.6	7.6	7.9	6.7	5.9	8.5	9.5	7.5
21 年度	170	176	157	169	159	153	190	161	130	155	124	159	1,903
一日平均	8.1	9.8	7.1	7.7	7.6	8.1	9.0	8.5	6.8	8.2	6.5	7.2	7.9
22 年度	127	103	126	128	128	117	114	132	108	109	99	126	1,417
一日平均	6.0	5.7	5.7	6.1	5.8	5.9	5.7	6.6	5.7	5.7	5.2	5.7	5.8

（延べ相談件数）

※一日平均・・・件数／相談受付日数



（２）相談手段

相談手段は、専用電話を設置しているため電話によるものが圧倒的に多いが、相談者の希望により来所して相談を受ける場合もある。

	専用電話	一般電話	来所	手紙	メール	ＦＡＸ	計
18 年度	540	935	43	5	2	0	1,525
割合	35.4%	61.3%	2.8%	0.3%	0.1%	0.0%	100%
19 年度	1,264	532	26	1	17	6	1,846
割合	68.5%	28.8%	1.4%	0.1%	0.9%	0.3%	100%
20 年度	1,409	367	33	3	3	0	1,815
割合	77.6%	20.2%	1.8%	0.2%	0.2%	0.0%	100%
21 年度	1,516	347	30	6	3	1	1,903
割合	79.6%	18.2%	1.6%	0.3%	0.2%	0.1%	100%
22 年度	1,177	211	24	4	0	1	1,417
割合	83.0%	14.9%	1.7%	0.3%	0.0%	0.1%	100%

（３）１件あたりの相談時間

	15 分 以下	15 分超 ～30 分	30 分超 ～45 分	45 分超 ～60 分	60 分超	文書等	計
18 年度	1,119	254	83	27	36	6	1,525
割合	73.4%	16.7%	5.4%	1.8%	2.4%	0.4%	100%
19 年度	1,387	283	85	45	26	20	1,846
割合	75.1%	15.3%	4.6%	2.4%	1.4%	1.1%	100%
20 年度	1,359	303	89	37	21	6	1,815
割合	74.9%	16.7%	4.9%	2.0%	1.2%	0.3%	100%
21 年度	1,417	305	117	31	27	6	1,903
割合	74.5%	16.0%	6.2%	1.6%	1.4%	0.3%	100%
22 年度	1,076	220	63	35	20	3	1,417
割合	75.9%	15.5%	4.5%	2.5%	1.4%	0.2%	100%

（４）相談者の内訳

① 患者との関係

	本人	家族	親戚	友人・知人	不明	その他	計
18 年度	888	486	15	30	46	60	1,525
割合	58.2%	31.9%	1.0%	2.0%	3.0%	3.9%	100%
19 年度	1,086	592	18	44	26	80	1,846
割合	58.8%	32.1%	1.0%	2.4%	1.4%	4.3%	100%
20 年度	1,078	598	15	33	15	76	1,815
割合	59.4%	32.9%	0.8%	1.8%	0.8%	4.2%	100%
21 年度	1,060	695	17	26	20	85	1,903
割合	55.7%	36.5%	0.9%	1.4%	1.0%	4.5%	100%
22 年度	799	492	35	23	10	58	1,417
割合	56.4%	34.7%	2.5%	1.6%	0.7%	4.1%	100%

② 相談者の年代

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	不明・その他	計
18 年度	1	56	163	83	88	120	82	37	895	1,525
割合	0.1%	3.7%	10.7%	5.4%	5.8%	7.9%	5.4%	2.4%	58.7%	100%
19 年度	5	120	275	144	155	128	110	21	888	1,846
割合	0.3%	6.5%	14.9%	7.8%	8.4%	6.9%	6.0%	1.1%	48.1%	100%
20 年度	6	133	384	304	211	193	146	40	398	1,815
割合	0.3%	7.3%	21.2%	16.7%	11.6%	10.6%	8.0%	2.2%	21.9%	100%
21 年度	6	147	380	329	237	214	156	28	406	1,903
割合	0.3%	7.7%	20.0%	17.3%	12.5%	11.2%	8.2%	1.5%	21.3%	100%
22 年度	3	82	287	239	193	125	122	31	335	1,417
割合	0.2%	5.8%	20.3%	16.9%	13.6%	8.8%	8.6%	2.2%	23.6%	100%

③ 相談者の性別

	男性	女性	不明	計
18 年度	561	964	0	1,525
割合	36.8%	63.2%	0.0%	100%
19 年度	552	1,294	0	1,846
割合	29.9%	70.1%	0.0%	100%
20 年度	563	1,244	8	1,815
割合	31.0%	68.5%	0.4%	100%
21 年度	571	1,328	4	1,903
割合	30.0%	69.8%	0.2%	100%
22 年度	446	970	1	1,417
割合	31.5%	68.4%	0.1%	100%

④ 相談者の住所

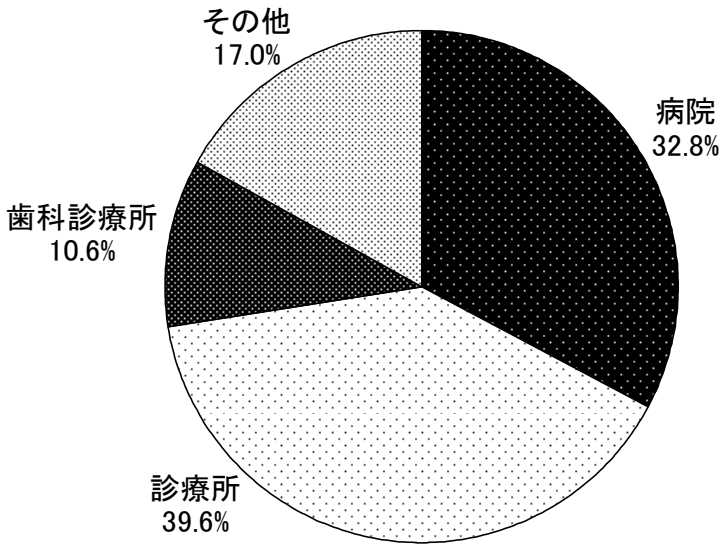
	市内	市外県内	県外	不明	計
18 年度	1,378	78	32	37	1,525
割合	90.4%	5.1%	2.1%	2.4%	100%
19 年度	1,637	118	41	50	1,846
割合	88.7%	6.4%	2.2%	2.7%	100%
20 年度	1,625	105	42	43	1,815
割合	89.5%	5.8%	2.3%	2.4%	100%
21 年度	1,721	99	49	34	1,903
割合	90.4%	5.2%	2.6%	1.8%	100%
22 年度	1,278	62	46	31	1,417
割合	90.2%	4.4%	3.2%	2.2%	100%

（５）対象医療機関の種別

	病院	診療所	歯科診療所	その他	計
18 年度	542	635	133	215	1,525
割合	35.5%	41.6%	8.7%	14.1%	100%
19 年度	595	842	140	269	1,846
割合	32.2%	45.6%	7.6%	14.6%	100%
20 年度	601	863	121	230	1,815
割合	33.1%	47.5%	6.7%	12.7%	100%
21 年度	655	839	161	248	1,903
割合	34.4%	44.1%	8.5%	13.0%	100%
22 年度	465	561	150	241	1.417
割合	32.8%	39.6%	10.6%	17.0%	100%

※ その他に区分されるものとして、薬局、助産所、施術所に係わる相談、健康や病気に関する一般的な相談等、対象医療機関が特定されない相談が含まれている。

対象医療機関の種別（平成22年度）



（６）関係診療科目

	18 年度		19 年度		20 年度		21 年度		22 年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
内科	331	21.7%	498	27.4%	519	28.1%	503	26.4%	342	24.1%
歯科	154	10.1%	150	8.3%	156	8.5%	174	9.2%	164	11.6%
精神科	121	7.9%	190	10.5%	160	8.7%	144	7.6%	136	9.6%
産婦人科	96	6.3%	106	5.8%	113	6.1%	150	7.9%	104	7.3%
整形外科	100	6.6%	169	9.3%	127	6.9%	151	7.9%	102	7.2%
小児科	58	3.8%	101	5.6%	105	5.7%	171	9.0%	96	6.8%
耳鼻咽喉科	56	3.7%	63	3.5%	62	3.4%	59	3.1%	49	3.5%
外科	62	4.1%	80	4.4%	99	5.4%	80	4.2%	47	3.3%
脳神経外科	55	3.6%	57	3.1%	54	2.9%	89	4.7%	46	3.2%
皮膚科	48	3.1%	41	2.3%	47	2.5%	56	2.9%	41	2.9%
眼科	53	3.5%	108	6.0%	65	3.5%	101	5.3%	33	2.3%
泌尿器科	35	2.3%	34	1.9%	29	1.6%	35	1.8%	25	1.8%
美容外科	6	0.4%	12	0.7%	9	0.5%	11	0.6%	5	0.4%
リハビリ科	5	0.3%	4	0.2%	6	0.3%	6	0.3%	5	0.4%
麻酔科	2	0.1%	2	0.1%	3	0.2%	2	0.1%	3	0.2%
形成外科	14	0.9%	8	0.4%	6	0.3%	3	0.2%	2	0.1%
放射線科	2	0.1%	0	0.0%	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%
不明	92	6.0%	81	4.5%	96	5.2%	80	4.2%	81	5.7%
その他	235	15.4%	111	6.1%	189	10.2%	88	4.6%	136	9.6%
計	1,525	100%	1,815	100%	1,846	100%	1,903	100%	1,417	100%

※ 診療科目の区分は、相談や苦情だけではなく医療機関の案内も含む。
※ 主として受診している医師の診療科目で区分している。

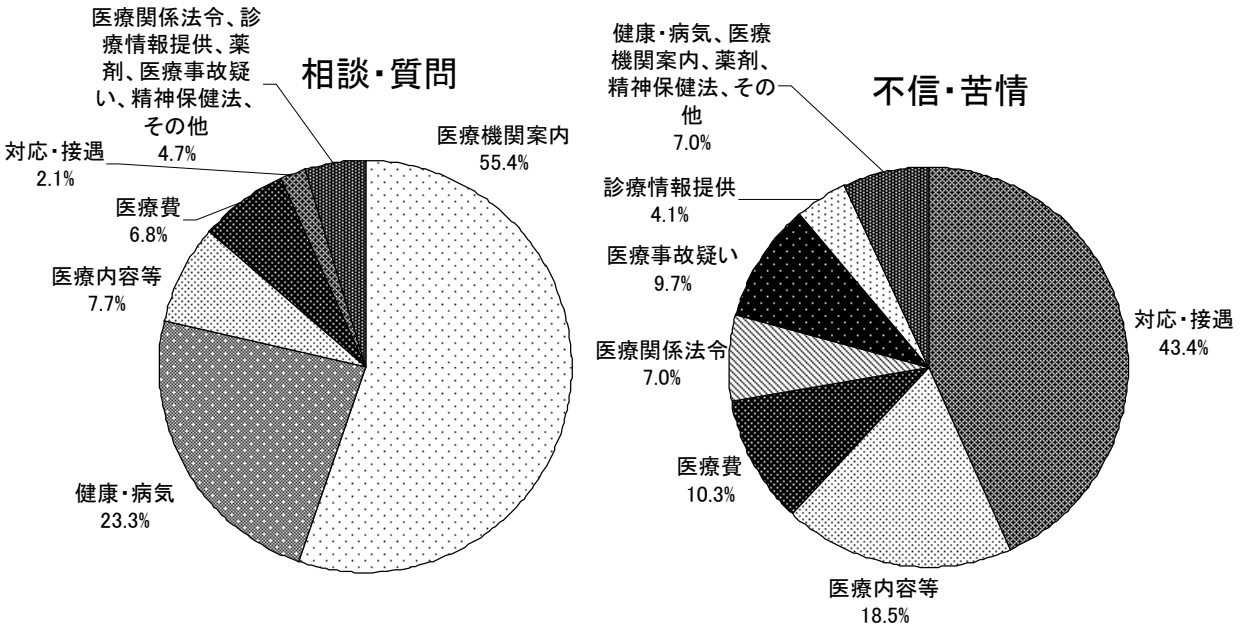
（7）主たる相談の種別

相談の種別の主な内容は、相談・質問では医療機関案内の他、健康・病気や医療内容についてなど、不信・苦情では対応・接遇や医療内容・医療費に関することについてなどがある。

	相談・質問	不信・苦情	要望・提言	その他	計
18 年度	1,193	302	7	23	1,525
割合	78.2%	19.8%	0.5%	1.5%	100%
19 年度	1,405	387	3	51	1,846
割合	76.1%	21.0%	0.2%	2.8%	100%
20 年度	1,402	385	4	24	1,815
割合	77.2%	21.2%	0.2%	1.3%	100%
21 年度	1,466	425	9	3	1,903
割合	77.0%	22.3%	0.5%	0.2%	100%
22 年度	1,075	340	0	2	1,417
割合	75.9%	24.0%	0.0%	0.1%	100%

※ 複数の項目に該当するものは、主たる項目に区分している。

相談種別ごとの相談内容（平成２２年度）



（８）相談内容の分類

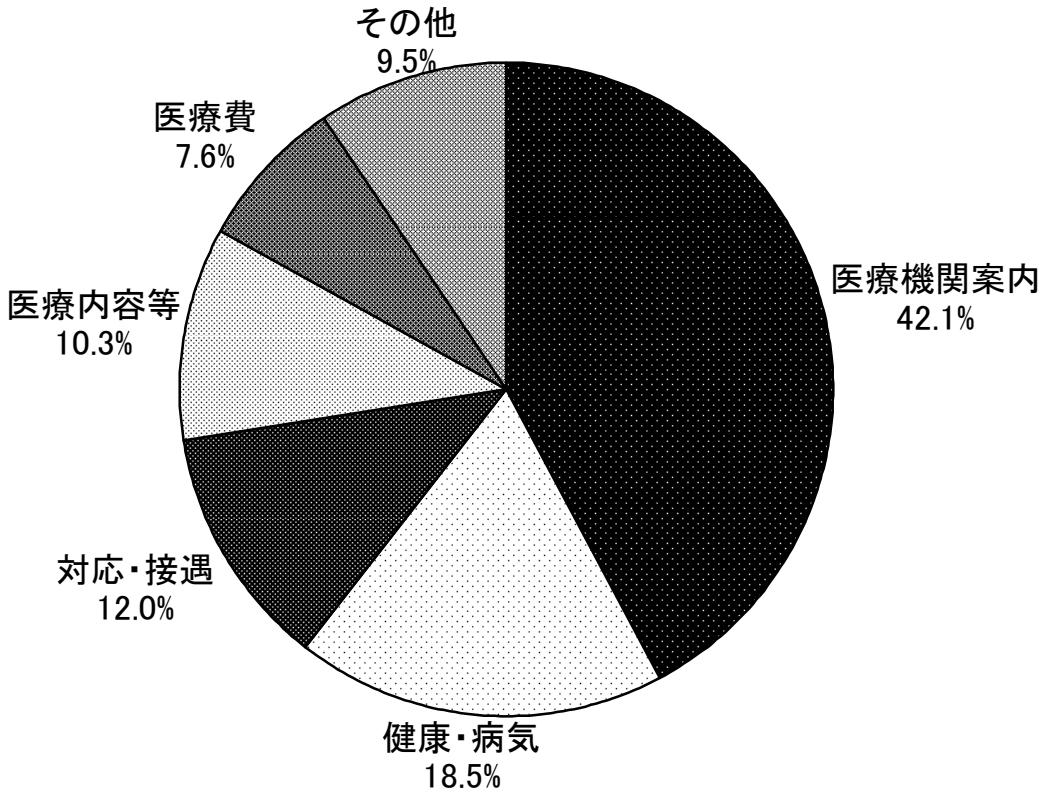
相談内容		18年度		19年度		20年度		21年度		22年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療機関案内	医療機関情報	765	50.2%	896	48.5%	790	43.5%	788	41.4%	562	39.7%
	転院相談	38	2.5%	29	1.6%	38	2.1%	24	1.3%	17	1.2%
	ｾｶﾝﾄﾞｵﾋﾟﾆｵﾝ	5	0.3%	5	0.3%	6	0.3%	11	0.6%	2	0.1%
	その他	10	0.7%	19	1.0%	6	0.3%	8	0.4%	16	1.1%
	計	818	53.7%	949	51.4%	840	46.2%	831	43.7%	597	42.1%
健康・病気	一般	150	9.8%	251	13.6%	274	14.9%	292	15.4%	193	13.6%
	精神	37	2.4%	39	2.1%	57	3.1%	40	2.1%	42	3.0%
	歯科	5	0.3%	7	0.4%	12	0.7%	16	0.8%	10	0.7%
	その他	15	1.0%	16	0.9%	18	1.0%	7	0.4%	17	1.2%
	計	207	13.5%	313	17.0%	361	19.7%	355	18.7%	262	18.5%
対応・接遇	医師	96	6.2%	126	6.8%	118	6.4%	110	5.7%	89	6.3%
	歯科医師	6	0.4%	20	1.1%	12	0.7%	15	0.8%	21	1.5%
	看護師	11	0.7%	18	1.0%	15	0.8%	17	0.9%	18	1.3%
	薬剤師	3	0.2%	2	0.1%	1	0.1%	1	0.1%	3	0.2%
	受付・職員	21	1.4%	14	0.8%	12	0.7%	34	1.8%	19	1.3%
	その他	13	0.9%	17	0.9%	7	0.4%	17	0.9%	20	1.4%
	計	150	9.8%	197	10.7%	165	9.1%	194	10.2%	170	12.0%
医療内容等	診断	21	1.4%	14	0.8%	21	1.2%	24	1.3%	14	1.0%
	処置・手術	63	4.0%	64	3.4%	79	4.4%	111	5.8%	60	4.2%
	検査	24	1.6%	22	1.2%	34	1.9%	53	2.8%	40	2.8%
	処方・投薬	13	0.9%	15	0.8%	19	1.0%	27	1.4%	20	1.4%
	その他	10	0.7%	11	0.6%	4	0.2%	12	0.6%	12	0.9%
	計	131	8.6%	126	6.8%	157	8.7%	227	11.9%	146	10.3%
医療費	診療報酬	54	3.5%	59	3.1%	70	3.9%	62	3.2%	39	2.8%
	保険外負担	25	1.6%	40	2.2%	48	2.6%	41	2.2%	30	2.1%
	領収書	3	0.2%	14	0.8%	7	0.4%	5	0.3%	6	0.4%
	その他	13	0.9%	17	0.9%	17	0.9%	19	1.0%	33	2.3%
	計	95	6.2%	130	7.0%	142	7.8%	127	6.7%	108	7.6%
医療関係法令	従事者不足	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%	0	0.0%
	退院強要	2	0.1%	1	0.1%	2	0.1%	0	0.0%	0	0.0%
	清潔保持	7	0.4%	4	0.2%	7	0.4%	11	0.6%	5	0.4%
	広告	1	0.1%	1	0.1%	0	0.0%	1	0.1%	2	0.1%
	無診察投薬	0	0.0%	2	0.1%	3	0.2%	3	0.2%	0	0.0%
	診療拒否	2	0.1%	3	0.1%	1	0.1%	8	0.4%	6	0.4%
	カルテ記載	4	0.3%	3	0.1%	3	0.2%	1	0.1%	0	0.0%
	無資格医療	6	0.4%	7	0.4%	7	0.4%	6	0.3%	9	0.6%
	その他	13	0.9%	14	0.8%	13	0.7%	18	0.9%	10	0.7%
	計	35	2.3%	35	1.9%	36	2.1%	49	2.7%	32	2.2%

相談内容		18年度		19年度		20年度		21年度		22年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療事故疑い	医療過誤判断	2	0.1%	2	0.1%	9	0.5%	4	0.2%	10	0.7%
	対応方法相談	30	2.0%	39	2.1%	24	1.3%	25	1.3%	21	1.5%
	その他	1	0.1%	1	0.1%	3	0.2%	6	0.3%	8	0.6%
	計	33	2.2%	42	2.3%	36	2.0%	35	1.8%	39	2.8%
診療情報提供	カルテ開示	6	0.4%	15	0.8%	16	0.9%	14	0.7%	9	0.6%
	その他	10	0.7%	11	0.6%	11	0.6%	18	0.9%	16	1.1%
	計	16	1.1%	26	1.4%	27	1.5%	32	1.6%	25	1.7%
薬剤	副作用	16	1.1%	5	0.3%	26	1.4%	10	0.5%	6	0.4%
	薬品情報	5	0.3%	5	0.3%	5	0.3%	6	0.3%	7	0.5%
	飲み合わせ	2	0.1%	2	0.1%	1	0.1%	0	0.0%	1	0.1%
	その他	6	0.4%	10	0.5%	9	0.5%	6	0.3%	8	0.6%
	計	29	1.9%	22	1.2%	41	2.3%	22	1.1%	22	1.6%
精神保健法	退院請求（措置）	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	退院請求（国保）	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	処遇改善	2	0.1%	0	0.0%	1	0.1%	4	0.2%	2	0.1%
	不明	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.1%	1	0.1%
	その他	2	0.1%	2	0.1%	1	0.1%	2	0.1%	1	0.1%
	計	5	0.3%	2	0.1%	2	0.2%	8	0.4%	4	0.3%
その他	要望・提言	6	0.4%	2	0.1%	4	0.2%	8	0.4%	4	0.3%
	その他	0	0.0%	2	0.1%	4	0.2%	15	0.8%	8	0.6%
	計	6	0.4%	4	0.2%	8	0.4%	23	1.2%	12	0.9%
合計		1,525	100.0%	1,846	100.0%	1,815	100.0%	1,903	100.0%	1,417	100%

※複数の項目に該当するものは、主たる項目に区分している。

※医療事故疑いは「相談者から医療事故ではないか」という相談を区分している。

相談内容の分類（大分類）（平成22年度）

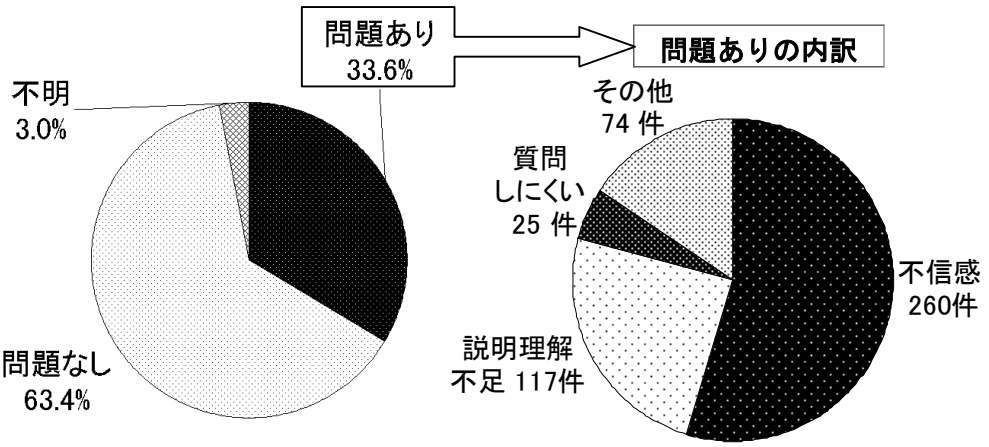


（9）コミュニケーションに係わる問題

医療相談の内容から患者側と医療機関側のコミュニケーションに係わる問題について整理すると、相談者が医師などの説明を理解できなかったり、相互の意思疎通が不足して不信感をいだいたり、また質問がしにくい状態になるなどコミュニケーション上の問題があると判断された事例が相談件数の約３分の１ある。

	問題あり					問題なし	不明	計
	不信感	説明理解不足	質問しにくい	その他	小計			
18 年度	334	117	33	79	563	926	36	1,525
割合	21.9%	7.7%	2.2%	5.2%	36.9%	60.7%	2.4%	100%
19 年度	396	87	31	86	600	1,179	67	1,846
割合	21.5%	4.7%	1.7%	4.7%	32.5%	63.9%	3.6%	100%
20 年度	390	100	41	39	570	1,218	27	1,815
割合	21.5%	5.5%	2.3%	2.1%	31.4%	67.1%	1.5%	100%
21 年度	431	101	34	57	623	1,257	23	1,903
割合	22.6%	5.3%	1.8%	3.0%	32.7%	66.1%	1.2%	100%
22 年度	260	117	25	74	476	899	42	1,417
割合	18.3%	8.3%	1.8%	5.2%	33.6%	63.4%	3.0%	100.0%

コミュニケーションに係わる問題（平成２２年度）



（１０）紹介・転送した関係機関

	なし	保健所内関係課 ※１	市町村 ※２	国保医療課	弁護士会	関東信越厚生局	医師会	歯科医師会	薬剤師会	その他	計
18 年度	1,350	37	10	27	14	31	3	2	1	50	1,525
割合	88.5%	2.4%	0.7%	1.8%	0.9%	2.0%	0.2%	0.1%	0.1%	3.3%	100%
19 年度	1,581	67	21	29	17	22	3	1	1	104	1,846
割合	85.6%	3.6%	1.1%	1.6%	0.9%	1.2%	0.2%	0.1%	0.1%	5.6%	100%
20 年度	1,587	70	41	30	13	23	3	2	0	46	1,815
割合	87.4%	3.9%	2.3%	1.7%	0.7%	1.3%	0.2%	0.1%	0.0%	2.5%	100%
21 年度	1,558	142	49	33	26	22	3	1	1	68	1,903
割合	81.9%	7.4%	2.6%	1.7%	1.3%	1.1%	0.2%	0.1%	0.1%	3.6%	100%
22 年度	1,085	90	127	34	20	13	2	4	0	42	1,417
割合	76.6%	6.3%	9.0%	2.4%	1.4%	0.9%	0.1%	0.3%	0.0%	3.0%	100%

※１　保健所内関係課とは、他の自治体も含めた保健所の担当部署。

※２　市町村とは、他の自治体も含めた担当部署。主に福祉関係が多い。

この研修会資料は500部作成し、1部あたりの印刷経費は85円（概算）です。